



دورة:
مهارات البيع الاحترافي واستراتيجيات إغلاق الصفقات

8 - 12 مارس 2027
برشلونة (اسبانيا)

مهارات البيع الاحترافي واستراتيجيات إغلاق الصفقات

رمز الدورة: SM13456 تاريخ الإنعقاد: 8 - 12 مارس 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775 □

مقدمة البرنامج

في ظل المنافسة المتزايدة والأسواق المتغيرة، أصبحت المبيعات عنصرًا استراتيجيًا رئيسيًا في نجاح المؤسسات وتحقيق النمو المستدام. ولم يعد دور مندوب المبيعات مقتصرًا على عرض المنتجات والخدمات فقط، بل أصبح يتطلب القدرة على فهم احتياجات العملاء، وبناء علاقات طويلة الأمد، وتقديم حلول احترافية تحقق القيمة للعميل وتعزيز ولائه للمؤسسة.

صُمم هذا البرنامج التدريبي من قبل Center Training Horizon Global بهدف تطوير المهارات الاحترافية للعاملين في مجال المبيعات، وتمكينهم من تطبيق أحدث الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة عالميًا في إدارة العمليات البيعية، والتفاوض، وإغلاق الصفقات، وإدارة علاقات العملاء بكفاءة عالية.

يركز البرنامج على التطبيق العملي للمفاهيم الحديثة في البيع الاحترافي، وأساليب التواصل والإقناع، وتحليل سلوك العملاء، وبناء القيمة البيعية، بما يساهم في رفع معدلات الإنجاز وتحقيق الأهداف البيعية بكفاءة واحترافية.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج التدريبي سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الحديثة للمبيعات الاحترافية ودورها في تحقيق النمو المؤسسي.
- تطوير مهارات التواصل والإقناع والتأثير مع العملاء.
- تحليل احتياجات العملاء وتقديم الحلول البيعية المناسبة.
- تطبيق استراتيجيات البيع الاستشاري وبناء القيمة للعملاء.
- إدارة دورة البيع بكفاءة من مرحلة الاستهداف وحتى إغلاق الصفقة.
- التعامل الاحترافي مع الاعتراضات والتحديات البيعية.
- تطبيق مهارات التفاوض الاحترافي لتحقيق أفضل النتائج.
- تعزيز مهارات إدارة العلاقات مع العملاء والمحافظة عليهم.
- استخدام أساليب المتابعة البيعية الفعالة لزيادة فرص النجاح.
- تحسين الأداء البيعي وتحقيق الأهداف والمؤشرات المطلوبة.

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج على أساليب تدريب تفاعلية وعملية تشمل:

- المحاضرات التفاعلية والنقاشات المهنية.
- تحليل حالات عملية واقعية في المبيعات.
- تمارين تطبيقية وورش عمل جماعية.
- محاكاة مواقف التفاوض والبيع.
- تقييمات وأنشطة لقياس المهارات البيعية.
- تبادل الخبرات وأفضل الممارسات المهنية.

الأثر التنظيمي

يساهم البرنامج في:

- رفع كفاءة فرق المبيعات وتحسين الأداء البيعي.
- زيادة معدلات إغلاق الصفقات وتحقيق الإيرادات.
- تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربة العميل.
- تطوير مهارات التفاوض والتواصل داخل المؤسسة.
- تحسين القدرة على المنافسة واستقطاب العملاء.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والشركاء.
- رفع مستوى الاحترافية في العمليات البيعية.

الكفاءات المستهدفة

بعد إتمام البرنامج سيتمكن المشاركون من تطوير الكفاءات التالية:

- مهارات البيع الاحترافي.
- التواصل والإقناع والتأثير.
- تحليل احتياجات العملاء.
- التفاوض وإدارة الاعتراضات.
- بناء القيمة البيعية.
- إدارة علاقات العملاء CRM.
- مهارات المتابعة وإغلاق الصفقات.
- إدارة الوقت والأنشطة البيعية.
- التفكير التحليلي في العمليات البيعية.

الفئة المستهدفة

- مندوبي ومسؤولي المبيعات.
- مدراء ومشرفي المبيعات.
- موظفي تطوير الأعمال.
- موظفي خدمة العملاء والتسويق.
- Account Managers.
- موظفي العلاقات التجارية.
- أصحاب الأعمال ورواد الأعمال.
- كل من يعمل في المجالات البيعية ويرغب في تطوير مهاراته الاحترافية.

المحاور التفصيلية للبرنامج

اليوم الأول: أساسيات البيع الاحترافي واستراتيجيات النجاح البيعي

- مفهوم المبيعات الحديثة وأهميتها الاستراتيجية.
- تطور مفهوم البيع من التقليدي إلى الاستشاري.
- خصائص مندوب المبيعات الناجح.
- مراحل العملية البيعية الاحترافية.

- تحديد الأهداف البيعية ومؤشرات الأداء S'KPI.
- فهم سلوك العملاء وأنماط اتخاذ القرار الشرائي.
- بناء الصورة الاحترافية لمندوب المبيعات.

اليوم الثاني: مهارات التواصل والإقناع وتحليل احتياجات العملاء

- أساليب التواصل الاحترافي مع العملاء.
- مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة الذكية.
- تحليل احتياجات العملاء وتحديد نقاط الألم Points Pain.
- بناء القيمة البيعية للمنتجات والخدمات.
- استخدام لغة الجسد والتواصل غير اللفظي.
- مهارات التأثير والإقناع النفسي في المبيعات.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة للعملاء.

اليوم الثالث: استراتيجيات البيع الحديثة وإدارة العمليات البيعية

- البيع الاستشاري Selling Consultative.
- استراتيجيات الوصول للعملاء المحتملين Prospecting.
- إدارة Pipeline المبيعات بكفاءة.
- مهارات تقديم العروض البيعية الاحترافية.
- تقنيات Selling-Cross & Upselling.
- استخدام أنظمة CRM في إدارة العملاء.
- استراتيجيات المتابعة البيعية وتحويل الفرص إلى مبيعات.

اليوم الرابع: التفاوض الاحترافي وإدارة الاعتراضات

- مبادئ التفاوض الاحترافي في المبيعات.
- مراحل العملية التفاوضية.
- استراتيجيات التفاوض مع العملاء.
- إدارة الاعتراضات البيعية باحترافية.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص للبيع.
- التعامل مع ضغوط العملاء والمنافسة السعرية.
- تقنيات الإقناع أثناء التفاوض.

اليوم الخامس: إغلاق الصفقات وإدارة علاقات العملاء

- تقنيات وأساليب إغلاق الصفقات بنجاح.
- مؤشرات جاهزية العميل لاتخاذ القرار.
- معالجة التردد والتأجيل لدى العملاء.
- استراتيجيات المحافظة على العملاء وتعزيز الولاء.
- إدارة شكاوى العملاء باحترافية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- إعداد خطط تطوير الأداء البيعي المستقبلي.
- قياس نتائج الأداء البيعي والتحسين المستمر.